



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sebagai hasil pemanfaatan kekayaan alam yang menguasai hajat hidup orang banyak, tenaga listrik perlu digunakan untuk kesejahteraan rakyat. Tahun 1972, sesuai Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menangani masalah kepentingan listrik di Indonesia. Jadi, PT. PLN (Persero) berkewajiban memberikan pelayanan (public service) yang maksimal. Masyarakat sebagai pengguna listrik, tentu mempunyai harapan dalam pelayanan administrasi maupun listrik. Dan menginginkan kualitas pelayanan listrik oleh PT. PLN (Persero) dapat dijamin. Seperti tercantum dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai merupakan perusahaan pelayanan jasa yang bertugas membangkitkan dan mendistribusikan tenaga listrik kepada pelanggan di daerah Rumbai. Sebagai perusahaan perseroan yang berhak memperoleh keuntungan dalam usaha, tidak dapat dilupakan bahwa PT. PLN Rayon Rumbai adalah agen pembangunan yang seharusnya memberikan pelayanan dengan optimal sehingga mempercepat tercapainya masyarakat yang sejahtera.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka, untuk meningkatkan mutu pelayanannya, PT. PLN (Persero) secara keseluruhan menawarkan berbagai program layanan. Salah satu bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN (Persero) adalah dengan mengeluarkan program Listrik Prabayar. Tujuan utama dari diciptakannya Listrik Prabayar ini adalah untuk memberi kemudahan kepada pelanggan agar melakukan penghematan listrik disesuaikan dengan penggunaannya. Selain itu, Listrik Prabayar ini juga memberikan kemudahan dan kedisiplinan pelanggan untuk membayar.

Listrik Prabayar diluncurkan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (WRKR) di Kota Pekanbaru pada 4 April 2011. Berdasarkan surat General Manager No. 304/160/WRKR/2011 tanggal 08 Juni 2011, perihal pemasangan baru arus Listrik Prabayar dan migrasi Listrik Paskabayar ke prabayar, “bagi pelanggan umum yang sulit ditagih, pelanggan diputus/diangkat kWh meternya, apabila sudah membayar seluruh tunggakannya agar dilakukan migrasi ke prabayar begitu juga dengan pelanggan dengan pemasangan baru.”

Karena kebijakan PLN yang menetapkan kepada pelanggan yang ingin melakukan penyambungan daya baru untuk menggunakan Listrik Prabayar, maka permintaan listrik prabayar semakin meningkat. Dan membawa dampak terhadap proses layanan pasang baru dan migrasi ke Listrik Prabayar, sebagian pelanggan ada yang belum terlayani dengan baik. PT. PLN (Persero) menanggukkan pelayanan pemohon sambung baru listrik prabayar, sehingga pemohon harus masuk daftar tunggu. Hal ini tidak sesuai dengan proses pelayanan yang ditetapkan PLN sesuai keputusan Direksi No.378 tahun 2010, dijelaskan bahwa untuk pasang baru maksimal 5 hari.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam fenomena di lapangan, inovasi listrik Prabayar masuk dalam lima besar laporan terbanyak yang diterima Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Salah satu anggota BPKN, Abustan mengatakan bahwa kebijakan PLN yang hanya memberikan pelayanan pemasangan listrik baru dengan satu pilihan, (KWh meter Prabayar) menunjukkan sikap PLN yang memaksa konsumen. Padahal, tidak sedikit masyarakat yang masih ingin menggunakan Listrik Pascabayar. Permasalahan umum lainnya dengan adanya peraturan pengguna pasang baru listrik Prabayar ditetapkan berdaya 1.300 Voltampere (VA), PLN dianggap melakukan diskriminasi kebijakan, karena kebijakan ini hanya berlaku untuk rumah tangga saja. Sedangkan untuk kebutuhan industri seperti pabrik, gedung perkantoran, hotel, tetap boleh mengajukan pemasangan meteran pascabayar.

Maksud permasalahan diatas, bagi rumah tangga yang mengajukan pemasangan listrik, disarankan menggunakan listrik Prabayar dengan daya 1300 VA (non-subsidi), tidak ada pilihan. Sehingga akan menyulitkan bagi rumah tangga yang perekonomiannya menengah kebawah, yang menginginkan subsidi listrik.

Listrik Pascabayar adalah listrik yang pembayaran tagihannya pada akhir bulan sesuai dengan energi yang digunakan. Pembayaran Listrik Pascabayar dapat dilakukan melalui bank, loket pembayaran dengan biaya admin yang dibebankan sebagai biaya jasa pembayaran tagihan listrik. Kelebihan dari Listrik Pascabayar yaitu: listrik selalu tersedia sampai waktu pembayaran di akhir bulan dan tidak repot melakukan isi ulang pulsa jika sewaktu-waktu kehabisan listrik. Namun

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Listrik Pascabayar ini juga mempunyai kelemahan, yaitu: pemakaian bisa melampaui batas, bila ada penunggakan listrik akan dikenakan denda bahkan dipadamkan oleh PLN dan mengganggu kenyamanan karena petugas PLN seringkali masuk ke pekarangan rumah untuk mencatat meter.

Listrik Prabayar adalah listrik yang pembayarannya dilakukan di awal dengan sistem pulsa dan pelanggan dapat mengendalikan pemakaian listrik sendiri. Meteran listrik pun tidak lagi berbentuk analog melainkan digital. Sistemnya dibuat seperti membeli pulsa pada telepon genggam. Kelebihan dari Listrik Prabayar ini adalah: pelanggan bisa mengontrol pemakaian listrik setiap hari, pemakaian listrik bisa disesuaikan dengan anggaran belanja, tidak akan terkena biaya keterlambatan, bagi yang memiliki usaha rumah kontrakan atau kamar kos sangat cocok menggunakan Listrik Prabayar ini dan tidak akan terjadi kesalahan pencatatan meteran listrik oleh petugas. Namun Listrik Prabayar ini juga mempunyai kelemahan, yaitu: pulsa listrik habis di waktu yang tidak terduga, sering bermasalah saat akan mengisi atau membeli pulsa sementara listrik di rumah sudah mati dan kelemahan lainnya adalah meteran lebih sensitiv dan mudah rusak.

Selama ini pelanggan PLN khususnya pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai mendapat layanan Listrik Pascabayar, pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan membayar belakangan. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening pelanggan, melakukan penagihan dan memutus aliran listrik jika pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan Listrik Pascabayar dari tahun 2014 sampai tahun 2018 semakin lama semakin mengalami penurunan.

Tabel I.2.
Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero)
Rayon Rumbai dari Tahun 2014-2018

No	Tahun	Jumlah Pelanggan		Total
		Pascabayar	Prabayar	
1	2014	40.276	17.802	58.078
2	2015	38.170	22.185	60.355
3	2016	35.384	35.657	71.041
4	2017	32.643	49.283	81.926
5	2018	30.848	71.507	102.355

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 2018

Berdasarkan **Tabel I.2.** menyatakan Jumlah pelanggan PLN Rayon Rumbai yang berasal dari pelanggan listrik pascabayar dan prabayar semakin meningkat setiap tahun. Disebabkan karena masyarakat dan pembangunan yang semakin berkembang, sehingga kebutuhan listrik juga semakin meningkat. Disamping itu, dengan masih banyaknya pengguna listrik pascabayar, pelayanan dan sosialisasi dari inovasi PLN ini dapat dikatakan belum maksimal.

Tabel I.3.
Jumlah Pelanggan Pasang Baru dan Migrasi Listrik ke Listrik Prabayar di
PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai dari Tahun 2014-2018

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelanggan	Persentase (%)
1	Pasang Baru Listrik Prabayar	60.460	85,6 %
2	Migrasi Listrik	11.047	14,4 %
Jumlah Pelanggan		71.507	100 %

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 2018

Berdasarkan **Tabel I.3.** Dari tahun 2014-2018, terjadi peningkatan jumlah pelanggan pasang baru listrik pintar (prabayar) yaitu 60.460 pelanggan (85,6%), namun peningkatan tersebut belum diimbangi dengan peningkatan jumlah pelanggan listrik pascabayar yang melakukan migrasi, yaitu hanya sebanyak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11.047 pelanggan (14,4%) yang melakukan migrasi sampai tahun 2018. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah pelanggan listrik pintar (prabayar) lebih banyak berasal dari pelanggan baru dari pada pelanggan migrasi.

Tabel I.4.
Jumlah Pelanggan yang Listrik (Kwh) Dilakukan Pemutusan
(Pembongkaran) oleh Pihak PLN Rayon Rumbai Tahun 2014-2018

No	Tahun	Jenis Tindakan Yang Menyebabkan Pemutusan			Jumlah Pelanggan/ bulan
		Entri Pdl	Peremajaan	Penangguhan	
1	2014	156	-	-	156
2	2015	752	-	8	760
3	2016	980	3	9	992
4	2017	1103	10	18	1131
5	2018	1132	15	57	1204

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 2018

Berdasarkan **Tabel I.4.** dapat dilihat jumlah pelanggan yang listrik (kwh) dilakukan pemutusan oleh pihak PLN Rayon Rumbai dari tahun 2014-2018 yaitu rata-rata meningkat setiap bulannya. Dapat diketahui bahwa pemutusan (pembongkaran) listrik (Kwh) pelanggan tersebut disebabkan juga dari tiga tindakan, diantaranya:

1. Entri Pdl (Perubahan Data Pelanggan), tindakan yang menyebabkan dilakukannya pemutusan listrik pascabayar karena pelanggan melakukan perubahan data sehingga menyebabkan kwh listrik pascabayar harus dibongkar kemudian diganti dengan kwh listrik prabayar yang baru.
2. Peremajaan, tindakan yang menyebabkan kwh lama atau yang sudah tua dilakukan pembongkaran oleh PLN Rayon Rumbai, kemudian diganti dengan kwh listrik prabayar yang baru dengan biaya sama dengan jika melakukan pasang baru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

3. Penangguhan, tindakan yang menyebabkan pembongkaran kwh listrik dirumah pelanggan karena pada saat pelanggan tersebut ingin mengganti atau migrasi listrik ke listrik Prabayar, ternyata PLN Rayon Rumbai menemukan indikasi bahwa sebelumnya pelanggan tersebut pernah melakukan pelanggaran, kemudian PLN Rayon Rumbai mengambil kebijakan untuk menangguhkan pelayanan kepada pelanggan tersebut hingga tercapai suatu keputusan, kemudian baru dilakukan tindakan pemutusan.

Terdapat keluhan pelanggan setiap bulannya di PLN Rayon Rumbai.

1. Pelayanan Komunikasi Melalui Telepon (Call Center PLN 123)

Pelanggan yang ingin melaporkan permasalahan listrik Prabayar, harus terlebih dahulu menghubungi CC PLN 123, atau membuat surat pengaduan. Selanjutnya pengaduan tersebut akan di proses PLN. Namun dalam pelayanannya, pelanggan mengalami kesulitan dalam menghubungi CC PLN. Diantara keluhan pelanggan yaitu: teleponnya tidak diangkat; keluhan pelanggan diterima namun tidak direspon langsung (lambatnya penanganan); tidak terjalin komunikasi yang baik terkadang saat pelanggan yang sama menelpon Call Center (CC) PLN lebih dari satu kali, diangkat oleh petugas yang berbeda, sehingga pelanggan harus berulang-ulang kali menyampaikan permasalahan listrik yang dialaminya.

2. Lambatnya Penanganan (Pasang Baru, Migrasi, Perubahan Daya)

Terkait keluhan lambatnya penanganan listrik Prabayar, pihak PLN mengaku, setiap pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur (SOP) yang

telah ditentukan perusahaan. Dan kerap keinginan pelanggan (Pasang baru, migrasi, perubahan daya) sering kali mengalami penundaan. Karena keterbatasan tenaga dan waktu yang dimiliki oleh pihak PLN. Misalnya: Pelanggan yang masuk daftar tunggu pasang baru listrik Prabayar, harus menunggu sampai satu bulan. Padahal sesuai dengan keputusan Direksi No.378 tahun 2010 yaitu dijelaskan bahwa untuk pasang baru listrik Prabayar maksimal 5 hari kerja.

3. Pemadaman Listrik

Pelanggan secara keseluruhan, yang terdiri dari pelanggan listrik pascabayar dan pelanggan listrik Prabayar mengeluh karena seringnya terjadi pemadaman listrik dan menghambat aktivitas masyarakat. PLN mengaku, pemadaman listrik ini dilakukan karena adanya proses perbaikan jaringan, dan lain sebagainya. Dan bagi pelanggan Listrik Prabayar dengan seringnya terjadi pemadaman listrik, akan merusak kWh meter Prabayar pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik program listrik pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai?
2. Kendala apa saja yang terjadi pada proses pelayanan listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik program listrik pintar (prabayar) di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang terjadi pada saat proses pelayanan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan saran bagi PLN Rayon Rumbai sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan listrik prabayar di Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan literatur di lingkungan Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau. Dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan studi perbandingan bagi mahasiswa yang mengkaji tentang topik pelayanan penggunaan listrik prabayar di Kota Pekanbaru dan menjadi bahan referensi mahasiswa yang lainnya.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori ini menyangkut referensi-referensi dari media cetak, media online terkait dengan permasalahan yang akan dibahas peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis akan memaparkan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik pengukuran data, serta analisis data

BAB IV GAMBARAN UMUM

Pada bab ini, penulis menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Struktur Organisasi perusahaan beserta penjelasan Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab masing-masing Jabatan di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menguraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan mengambil beberapa kesimpulan dan saran-saran yang mungkin akan berguna bagi PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai di masa yang akan datang.